Conditions générales

1 Conclusion du contrat

1.1 Contrat de voyage

Voici nos conditions générales. Nous vous invitons à les lire attentivement. Le contrat entre vous-même et NORD ADVENTURE prend effet lorsque vous recevez la confirmation de votre réservation, par écrit, par téléphone ou personnellement et/ou lorsque vous aurez payé les 500.-/1000.- premiers francs (CHF) d'acompte. A compter de ce moment, les droits et les devoirs qui découlent du contrat - y compris les présentes conditions générales de contrat et de voyage - prennent effet tant pour vous que pour NORD ADVENTURE. Les programmes de voyage publiés par l'organisateur de voyage dans des brochures ou sur le site internet www.nord-adventure.ch dans des annonces, des prospectus ou tout autre support publicitaire ne doivent être considérés que comme une invitation à une demande d'offre. En tant que client, vous montrez votre intérêt pour le voyage que vous avez choisi et vous demandez à pouvoir réserver le voyage selon les conditions publiées. En règle générale, cette demande sera satisfaite. Dans des cas exceptionnels, l'organisateur de voyage se réserve le droit de modifier ses conditions de voyage après la conclusion d'un nouveau contrat, et d'adapter son offre au client.

1.2 Différence entre le contenu du contrat et la brochure

NORD ADVENTURE fait tout son possible pour vous satisfaire. Les désirs particuliers font partie intégrante du contrat à la seule condition qu'ils aient été acceptés sans réserve et confirmés par écrit par le service de réservation.

2. Prix et conditions de paiement

2.1 Prix

Le prix du voyage à payer est indiqué dans la brochure, les prospectus, dans les annonces ou sur le site Internet. Sauf mention particulière, nos prix s'entendent par personne, en francs suisses.

2.2 Honoraires de service

NORD ADVENTURE peut prélever des honoraires de service pour tout changement lors de voyages forfaitaires ainsi que pour les réservations de prestations séparées. Veuillez être attentif aux informations correspondantes. Pour les prestations individuelles qui ne sont pas mentionnées dans les brochures, NORD ADVENTURE facture dans tous les cas des honoraires de service différents de ceux qui étaient publiés. Pour les réservations de dernière minute (dès 10 jours ouvrables avant la date de départ), NORD ADVENTURE compte des honoraires de service last minute de Fr. 100.- par dossier. A cela s'ajoutent des honoraires de service supplémentaires selon les frais supplémentaires engendrés.

2.3 Paiement de l'acompte et du solde

Au moment de la réservation ferme, un acompte correspondant à une somme de 500/1000 CHF est exigé. Le montant total de la facture doit être réglé au moins 30/60/90 jours avant le départ selon les directives. En l'absence de toute autre convention, les documents de voyage sont remis ou adressés au client après versement du montant total de la facture. Un versement qui ne nous parvient pas dans les délais nous autorise à suspendre les prestations convenues et à faire valoir les frais d'annulation, conformément au paragraphe 3.

2.4 Augmentation des prix

Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que les prix mentionnés dans la brochure NORD ADVENTURE, sur les prospectus, dans les annonces ou sur le site Internet doivent être majorés ultérieurement. De telles augmentations de prix peuvent résulter de:

a) une majoration ultérieure du coût des transports (y compris du coût du carburant b) une création ou une augmentation de certaines taxes et redevances publiques (taxes d'aéroport ou taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports, par ex. c) une modification des taux de change d) une hausse de prix consécutive à des mesures officielles (TVA, par ex.).

Si NORD ADVENTURE doit augmenter les prix publiés pour les raisons mentionnées ci-dessus, vous en serez informé/e au moins 3 semaines avant le départ. Si l'augmentation de prix est supérieure à 10% du prix du voyage, vous avez le droit de résilier le contrat sans frais, dans un délai de 5 jours après réception de notre communication. Dans ce cas, NORD ADVENTURE vous remboursera le prix du voyage déjà payé. Les droits susmentionnés vous appartiennent également si une modification de programme survenue au moins 3 semaines avant le départ devait occasionner des frais supplémentaires équivalant à une augmentation de prix telle que mentionnée ci-dessus.

3 Conditions d'annulation et de modification

3.1. Annuler son voyage

Si vous annulez votre voyage ou si vous désirez modifier le voyage réservé pour changer la réservation elle-même, vous devez en informer le service de réservation personnellement et par écrit via le formulaire sur le site Internet ou en écrivant à NORD ADVENTURE, Chemin Ritter 7, 2502 Bienne. C'est à vous qu'incombe l'obligation de faire la preuve de l'annulation qui suit. Les documents de voyage déjà en votre possession devront être retournés simultanément au service de réservation. Les conditions d'annulation selon le paragraphe 3 sont aussi applicables pour des annulations suite à des mauvaises conditions météorologiques.

3.2 Honoraires de service

En cas d'annulation, de modification du voyage ou de la réservation, nous percevons des honoraires de service de Fr. 100.– par personne. D'éventuels frais de téléphone ou de fax seront ajoutés à ce montant. Ces honoraires de service ne sont pas couverts par une éventuelle assurance « frais d'annulation ». En cas d'annulation ou modifications, des honoraires de service seront facturés selon le paragraphe 3.3 en plus des frais d'annulation.

3.3 Frais d'annulation

Au cas où le voyage a été acheté avec notre partenaire QOQA, ce sont les conditions lors de la vente sur QOQA qui font foi.

Si le descriptif du programme ou l'offre/ la confirmation ne prévoit pas de dispositions particulières d'annulation, les conditions suivantes – en fonction du programme choisi – s'appliquent (Fr. 200.– minimum par personne/ 100% du prix de l'arrangement maximum, montants auxquels s'ajoutent les honoraires de service (paragraphe 3.2):

Jusqu'à 50 jours avant le départ : 30%
49–16 jours avant le départ : 60%
15–7 jours avant le départ : 80%
A partir de 6 jours avant le départ:100%

Si vous ne vous présentez pas le jour du départ, cette absence est considérée comme une annulation effectuée le jour du départ.

3.3.1 Pour toute modification ou annulation d'un billet d'avion (également dans le cadre d'un voyage forfaitaire), selon les compagnies aériennes et les classes tarifaires, les frais d'annulation peuvent se monter à 100% sur la partie vol, et cela à compter de la date d'enregistrement de la réservation.

3.4 Interruption du voyage

Dans la mesure où vous interrompez votre voyage avant la date de sa fin prévue, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement du prix du voyage ou des prestations non utilisées.

3.5 Personne de remplacement

Si vous êtes obligé/ede renoncer à votre voyage, NORD ADVENTURE est prêt à accepter un voyageur de remplacement. Celui-ci doit toutefois accepter votre arrangement de voyage aux mêmes conditions que celles que vous aviez convenues avec nous. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières du voyage (passeport, visa) et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation. Pour certains voyages, compte tenu des conditions de transport particulières, il n'est pas possible de modifier la réservation ou alors seulement jusqu'à une date déterminée. Les honoraires de service et les autres frais supplémentaires éventuels (catégorie de chambre supérieure, par ex.) sont à votre charge et à celle du voyageur de remplacement. Vous et le voyageur de remplacement êtes solidairement responsables du paiement du prix du voyage et des frais supplémentaires qui en résultent. Si vous désignez le voyageur de remplacement trop tard ou si vous ne pouvez pas participer au voyage pour l'une des raisons énumérées ci-dessus, votre défection sera considérée comme une annulation (paragraphe 3.3).

4 Responsabilité

4.1 Généralités

En cas de prestations inférieures justifiables, NORD ADVENTURE vous indemnisera de la différence entre la valeur des prestations fournies et celles qui ont été convenues, dans la mesure où notre représentant local ou le prestataire (par ex., hôtel, société de voiture de location) n'ont pas pu offrir sur place une prestation de qualité équivalente et si, pour cette différence de valeur, une faute peut nous être imputée. Notre responsabilité se limite à deux fois le prix du voyage et au dommage immédiat (voir paragraphe 4.5).

4.2 Limitations de la responsabilité

Si des conventions internationales ou des lois nationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, NORD ADVENTURE est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée à ce que prévoient les dispositions contenues dans ces conventions ou dans ces lois.

4.3 Exclusion de la responsabilité

NORD ADVENTURE n'assume aucune responsabilité lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat (y compris les retards, etc.) sont imputables aux causes suivantes :
a) à des manquements de votre part avant ou pendant le voyage
b) à des manquements imprévisibles ou inévitables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat
c) à la force majeure ou à un événement (par ex., grève, conditions météorologiques, troubles d'ordre général, etc.) que NORD ADVENTURE, l'agent ou le prestataire ne pouvaient prévoir ou éviter, même en faisant preuve de toute la diligence requise
d) aux mauvaises conditions météorologiques.

4.4 Dommages corporels, grossesse

Pour tout dommage corporel, décès, blessures, etc. survenant pendant le voyage, NORD ADVENTURE ne peut être tenu pour responsable que si ces dommages sont imputables à NORD ADVENTURE ou l'un de ses partenaires. Sous réserve des conventions internationales et lois nationales (voir paragraphe 4.2). Les femmes enceintes sont obligées d'informer NORD ADVENTURE de leur état avant la réservation définitive et de se renseigner sur les conditions de transport des compagnies aériennes. Aucune responsabilité ne peut être engagée si le vol devait leur être interdit.

4.5 Dégâts matériels et financiers

Pour tout dégât matériel et financier survenant au cours du voyage, nous ne prenons la responsabilité que dans le cas où une faute peut nous être imputée.
La responsabilité est toutefois limitée à deux fois le prix du voyage et le dégât immédiat qui en résulte. Les limitations de responsabilités inférieures, prévues par les conventions internationales ou lois nationales, demeurent réservées (voir paragraphe 4.2).

4.6 Assurances

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance de voyage utile, telle qu'une assurance «frais d'annulation» et, éventuellement, d'autres assurances couvrant les risques et les frais d'accident, de maladie, de bagages, de rapatriement et risques similaires. Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions détaillées figurant sur votre police d'assurance.

Nous vous recommandons vivement par exemple l'assurance "Single Trip" auprès de l'agence d'assurance *"l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA (ERV)"*
Vous trouverez toutes les infos sur leur site internet: http://www.erv.ch
Lien pour l'assurance "Single Trip":
http://www.erv.ch/fr-CH/clients-prives/assurance-voyages/single-trip

5 Réclamations

5.1 Défauts du voyage

Si au cours du voyage, vous avez des réclamations à faire ou si vous subissez un dommage, vous devez en informer immédiatement NORD ADVENTURE. C'est une condition absolue pour faire valoir ultérieurement vos prétentions. En outre, cela permet en général de remédier immédiatement aux défauts.

5.2 Assistance et confirmation des défauts

Si aucune assistance ne vous est fournie dans un délai de 48 heures et qu'il s'agisse de défauts majeurs, vous avez le droit de remédier vous-même à la défaillance. Les frais qui auront ainsi été occasionnés vous seront remboursés par NORD ADVENTURE, sur présentation des justificatifs. Vous ne pouvez faire valoir une prétention en dommages-intérêts quelconque qu'à condition d'avoir obtenu préalablement une confirmation écrite du défaut par le guide ou le prestataire local. Pour éviter des difficultés lors du règlement du dégât, nous vous recommandons, avant de prendre votre propre décision, de contacter dans tous les cas l'organisateur de voyage responsable, NORD ADVENTURE (+41 79 422'74'34) pour convenir des démarches à entreprendre. Si la continuation du voyage ne peut raisonnablement pas être exigée en raison d'une défaillance importante, vous devez contacter sans délai NORD ADVENTURE pour convenir des démarches à entreprendre.

5.3 Annonce de prétentions

Vous devez faire parvenir par écrit vos réclamations, accompagnées des confirmations du représentant local et/ou du prestataire local, à votre service de réservation au plus tard 30 jours après la fin du voyage prévue dans le contrat. En cas de non-observation de cette condition, toute prétention en dommages-intérêts s'éteint.

6 Changements de programme

6.1 Dans votre intérêt, NORD ADVENTURE se réserve le droit de modifier les programmes ou des prestations individuelles, si des circonstances imprévisibles l'exigent. Tel peut notamment être le cas si ces modifications s'imposent pour des raisons de force majeure, des dispositions prises par les autorités ou des retards dus à des tiers pour lesquels NORD ADVENTURE ne peut être tenu pour responsable. Il va de soi que nous nous efforcerons de vous informer le plus rapidement possible de telles modifications.

6.2 Moins-value du voyage

Si NORD ADVENTURE doit modifier un voyage que vous avez déjà commencé et qu'il en résulte une moins-value objective par rapport à la prestation initialement convenue, NORD ADVENTURE vous remboursera, pour autant qu'il ne s'agisse pas de circonstances dont nous ne sommes pas responsables, conformément au paragraphe 6.1.

7 Non-exécution d'un voyage

7.1 NORD ADVENTURE est en droit d'annuler votre voyage si vous lui en fournissez un motif valable par vos actes ou omissions. Dans ce cas, les frais d'annulation, conformément au paragraphe 3.3 seront facturés.

7.2 Nombre minimum de participants

Si le nombre de personnes inscrites pour un voyage est inférieur à celui que mentionnait la brochure NORD ADVENTURE (en principe 8-10 personnes minimum), nous pouvons annuler le voyage jusqu'à 22 jours au plus tard avant le début du voyage. Vous avez droit au remboursement du prix du voyage. Toute autre prestation est exclue.

7.3 Cas de force majeure

Des cas de force majeure, des dispositions prises par les autorités ou des grèves peuvent contraindre NORD ADVENTURE à annuler le voyage. Le cas échéant, nous nous efforcerons de vous en informer le plus rapidement possible. Vous avez droit au remboursement du prix du voyage. Toute autre prestation est exclue.

8 Prescriptions en matière d'entrée, de visa en Islande

8.1 A la date d'impression, les prescriptions de passeport et de visa suivantes sont en vigueur pour les citoyens suisses et de la principauté du Liechtenstein:

Pour l'Islande: passeport ou carte d'identité valable trois mois après la date de retour du voyage. Pas de prescriptions de vaccination.

Les citoyens d'autres pays sont dans l'obligation de se renseigner sur les dispositions en vigueur auprès de l'agence de voyages ou du consulat concernés.

8.2 Responsabilité du respect des prescriptions

Les voyageurs sont eux-mêmes responsables du respect en matière de prescriptions d'entrée, de visa et de santé. Avant le départ, veuillez vérifier si vous disposez de tous les documents nécessaires. NORD ADVENTURE attire votre attention sur le fait que, lors d'un éventuel refus d'entrée, les possibles frais de retour supplémentaires sont à votre charge.

9 Ombudsman

9.1 Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devrez vous adresser à l'ombudsman indépendant du domaine des voyages. L'ombudsman s'efforcera de parvenir à un accord juste et équitable lors de toute sorte de litige entre vous et NORD ADVENTURE ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage.

9.2 Adresse de l'Ombudsman

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42
CH-8038 Zurich
Téléphone 044 485 45 35
Organisateur de voyage responsable:
NORD ADVENTURE
Chemin Ritter 7
2502 Bienne

10 Droit applicable et for juridique

Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre vous et NORD ADVENTURE. Bienne/Suisse est le for juridique pour tous les conflits pouvant survenir sur la base de ce contrat.
Les conditions générales actuelles à la date de la réservation font foi.
Elles se trouvent sous www.nord-adventure.ch
(rubrique "Conditions générales")